

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

CANAIS DE **ATENDIMENTO**

Saiba como fazer as operações
bancárias em qualquer lugar e em
horários diferenciados

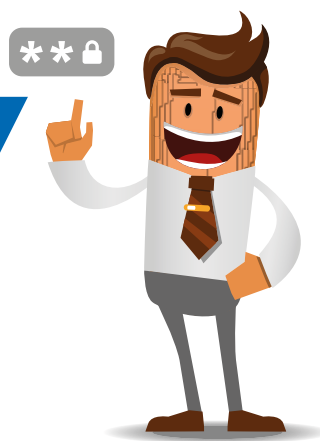


RÁPIDO, PRÁTICO E EM QUALQUER LUGAR!

Com o objetivo de facilitar o seu dia a dia, os bancos disponibilizam diversos canais de atendimento como internet banking, aplicativos, caixas eletrônicos, telefone e correspondentes disponíveis em todo território nacional, para que você possa realizar suas operações bancárias de qualquer lugar, mesmo fora do horário de atendimento das agências, com toda comodidade e segurança. Conheça as principais vantagens e as operações que você pode realizar em cada canal de atendimento.

CADASTRE SUA SENHA

Antes de aproveitar todas as facilidades dos canais de atendimento, verifique com seu banco o procedimento para cadastrar a sua senha de acesso.



CONVENIENTE

Você sempre precisa fazer um pagamento, olhar seu saldo ou verificar em quanto está a fatura do cartão de crédito. Você pode fazer esses procedimentos em casa, de forma muito mais confortável. Os canais de atendimento oferecem esta facilidade.

SEGUROS E FÁCEIS DE USAR

Com uma variedade de opções, os canais de atendimento são seguros, muito fáceis de usar e vão te ajudar a solucionar qualquer problema.





CANAIS DIGITAIS



INTERNET BANKING

Acesse a página do seu banco na Internet para realizar operações como pagamentos de faturas, contas e tributos, consultas a saldo e extratos, aplicação e resgate de investimentos, recarga de celular, entre outros. **Verifique com o seu banco qual o procedimento para cadastrar a sua senha e utilizar todos os serviços disponibilizados pelo Internet Banking.**



APPS BANCÁRIOS

A maioria dos bancos disponibilizam aplicativos para smartphones e tablets. Por meio desses aplicativos você pode realizar operações como consultas a saldos e extratos, pagamentos de contas, transferências, entre outros. Você faz suas operações bancárias num toque. Acesse as lojas de aplicativos e verifique a disponibilidade deste serviço.



REDES SOCIAIS

As redes sociais estão cada vez mais presentes na vida das pessoas e os bancos não poderiam deixar de utilizar estas ferramentas como forma de relacionamento com os clientes. Facebook, LinkedIn, Twitter e Instagram, são alguns exemplos das mídias usadas para levar informação e manter o cliente conectado com a Instituição. Funcionam como um canal de relacionamento, para esclarecimento de dúvidas ou envio de sugestões, e em alguns bancos também atendem reclamações. Lembre-se, as redes sociais não são um canal para realizar operações bancárias. Nunca forneça seus dados bancários de forma pública, como número da conta e CPF, caso o banco precise dos seus dados entrará em contato em mensagem privativa, mas nunca pedirá sua senha. #ficaadica



CAIXAS ELETRÔNICOS

O Caixa Eletrônico é um canal que permite realizar operações bancárias mesmo quando a agência está fechada, em qualquer dia da semana. Você encontra os Caixas Eletrônicos não só em agências, mas também em pontos espalhados pelas cidades como supermercados, shoppings e lojas de conveniência. Informe-se na Central de Atendimento do seu banco sobre os horários para realizar as operações bancárias nos caixas eletrônicos.

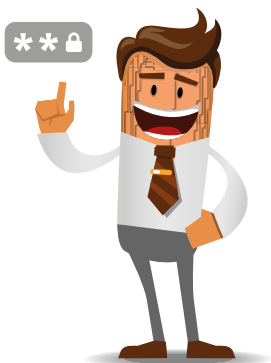
A rede BANCO 24 HORAS (atende mais de 40 bancos) consiste em Caixas Eletrônicos, distribuídos por todo país, que atendem com as mesmas vantagens e facilidades e não cobram tarifas adicionais para realização de operações bancárias. Para localizar o equipamento mais próximo, acesse www.banco24horas.com.br ou baixe o App "Banco 24 Horas" disponível para android, IOS e Windows.

CANAIS TELEFÔNICOS



CENTRAIS DE ATENDIMENTO

Por meio das Centrais de Atendimento podem ser realizadas diversas operações bancárias como consultas a saldo e a extrato, transferências, pagamentos de contas e tributos, aplicação e resgate de investimentos, pedidos de talões de cheque, tirar dúvidas sobre produtos e serviços e obter todas as informações sobre sua conta corrente.



SAC (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR)

O SAC é um canal exclusivo para reclamações, cancelamentos e informações gerais sobre produtos e serviços. Nesse canal, não são realizadas operações bancárias.

Verifique com seu banco qual o procedimento para cadastrar a sua senha e utilizar todos os serviços disponibilizados pelo telefone.



OUVIDORIAS

Um canal exclusivo para demandas não solucionadas nos demais canais de atendimento. Quando necessário ligue para a Ouvidoria do seu banco e solicite uma reavaliação do seu caso.



CANAIS PRESENCIAIS



CORRESPONDENTES

São estabelecimentos credenciados pelos bancos, como casas lotéricas, supermercados e postos dos Correios, que realizam operações bancárias.

As operações mais comuns que podem ser realizadas nos correspondentes são pagamentos de contas e tributos.

Operações mais específicas podem também ser realizadas, como saques de conta corrente e poupança com cartão magnético, além do recebimento dos benefícios de programas sociais, INSS, seguro desemprego, PIS e FGTS com o Cartão Cidadão. Verifique na sua região onde estão os correspondentes e a disponibilidade dos serviços.



AGÊNCIAS

Nas agências você poderá realizar suas operações bancárias, sejam elas depósitos, abertura de conta corrente ou poupança, transferência de dinheiro para outras pessoas ou empresas, pagamentos ou abertura de contas entre outras operações bancárias. Os bancos têm uma ampla rede de agências, procure sempre a mais próxima de você.



SERVIÇOS

Além de todos esses Canais de Atendimento, os bancos contam com dois importantes serviços que facilitam a sua vida e a programação dos pagamentos de suas contas. Tudo para proporcionar mais agilidade, segurança e conveniência.



DÉBITO AUTOMÁTICO

O Débito Automático pode ser utilizado para que os pagamentos de seus compromissos sejam feitos no dia certo e de forma segura. Contas de energia, gás, água, telefone, TV por assinatura, assinaturas de revistas, cartões de crédito, entre outras, serão debitadas automaticamente da conta, sendo necessário apenas o cadastramento prévio. Fácil, seguro e sem taxas adicionais.



DÉBITO DIRETO AUTORIZADO

O Débito Direto Autorizado (DDA) é um serviço prestado pelos bancos para facilitar o dia a dia de seus clientes (pessoa física ou empresa). Você recebe eletronicamente as informações contidas nos boletos e poderá realizar o pagamento pelos meios eletrônicos (Internet, Caixas Eletrônicos e Central de Atendimento). Cadastre esta opção no seu banco.



BOLETOS DE PAGAMENTO

PARA PAGAR BOLETOS, VOCÊ NÃO PRECISA IR ATÉ A AGÊNCIA.

Escolha o canal de atendimento que mais se adequa ao seu perfil e ao seu dia a dia. O banco está onde você está!



INTERNET BANKING



APP



CAIXAS ELETRÔNICOS



CORRESPONDENTES

NOVA PLATAFORMA DA COBRANÇA

A FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos, em conjunto com a rede bancária, está desenvolvendo a Nova Plataforma da Cobrança para modernizar o sistema de boletos de pagamento (cobrança bancária), trazendo mais segurança e agilidade para toda a sociedade.

CONHEÇA OS BENEFÍCIOS:

1



Possibilidade de pagamento de boleto vencido em qualquer canal de recebimento do Banco

2



Ainda mais segurança no pagamento, com duplo controle contra as fraudes

3



Redução de inconsistências de pagamento (e pagamento em duplicidade)

4



Cliente DDA visualizará todos os seus boletos de forma eletrônica

Confira o cronograma de implantação e saiba mais



DICAS DE **SEGURANÇA**

- Siga sempre as medidas de segurança recomendadas pelo seu banco
- Mantenha seu anti-vírus e firewall atualizados
- Não faça operações bancárias em computadores públicos! Seus dados podem ficar gravados e serem acessados por outras pessoas!
- Nunca forneça seu cartão ou sua senha para ninguém. O uso é pessoal e intransferível.

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos